L'HÔPITAL À DOMICILE NANTES & RÉGION

Qu'est-ce que l'Hospitalisation à Domicile ?

L'hospitalisation à domicile (ou HAD) est une hospitalisation à temps complet au cours de laquelle les soins sont effectués à votre domicile.

Cette hospitalisation médicalement prescrite, permet de raccourcir une hospitalisation avec hébergement (hôpital, clinique), ou de l'éviter complètement.

Elle permet aussi d'assurer, au domicile, des soins complexes et techniques complétés d'une aide psychosociale. Ces soins nécessitent une coordination soignante et médicale autour d'une équipe pluri professionnelle (praticien HAD, infirmiers, aides-soignants, kinésithérapeutes, assistants sociaux, psychologues...).

La continuité des soins est assurée 24h/24h et 7j/7j.

Dans le cadre de cette hospitalisation, nous nous engageons à apporter une attention particulière à la qualité et à la sécurité des soins dispensés, au respect de votre projet de vie, et à la prise en compte de votre entourage.

LES ÉTAPES DE MISE EN PLACE

Prescription en HAD
La prescription médicale d'HAD est établie par votre médecin traitant ou par un médecin hospitalier.

Évaluation
Votre état de santé, vos besoins sont évalués par un professionnel de santé coordinateur, membre de l'équipe de l'Hôpital à Domicile Nantes & Région. Ce premier échange permet de répondre à vos interrogations et d'étudier la faisabilité des soins à votre domicile. Sont abordées l'organisation des soins dans votre logement, les disponibilités de votre entourage. L'avis de votre proche est recherché.
Votre accord écrit est un préalable à votre hospitalisation à domicile.

Admission
Validée par le praticien HAD, votre admission nécessite, pour être effective, l'accord de votre médecin traitant ou d'un médecin référent que vous avez désigné.

Financement de l'HAD

Une hospitalisation à domicile est prise en charge dans les mêmes conditions qu'une hospitalisation classique par :

- Les organismes d'assurance-maladie. Selon votre situation et les soins qui vous sont prodigués, le financement par la sécurité sociale peut être de 100%.
- Les mutuelles, en complément de l'assurance-maladie et pour la prise en charge du ticket modérateur qui, le cas échéant, restera à votre charge.

Ce qui est pris en charge

- Les soins prodigués par les différents professionnels de santé
- Les consultations de votre médecin traitant ou référent
- Les médicaments et produits pharmaceutiques prescrits dans le cadre de l'HAD, ainsi que les compléments alimentaires en cas de suivi spécialisé
- La location du matériel nécessaire à votre prise en charge
  Les matériels et fournitures à usage unique nécessaires aux soins
- Les examens de laboratoire prescrits en lien avec l'HAD
- Les déplacements en ambulance prescrits par le praticien HAD ou le médecin traitant

Ce qui n'est pas pris en charge

- Les honoraires des médecins spécialistes libéraux
- La radiologie
- Les produits de parapharmacie
- L'aide à domicile et le portage des repas (ces besoins sont étudiés au cas par cas par nos équipes)

Le matériel que vous achetez ou louez directement sans accord préalable de l'établissement d'HAD, n'est pas pris en charge.

À SAVOIR

Pendant votre séjour en HAD, vous ne devez pas utiliser votre carte Vitale pour vos soins, médicaments et matériels prescrits dans le cadre de votre hospitalisation à domicile.

UNE ÉQUIPE PLURI PROFESSIONNELLE

L'équipe de l'Hôpital à Domicile Nantes & Région se compose de professionnels salariés et s'appuie sur des professionnels libéraux partenaires des prises en charge et des soins.

L'équipe médicale

Votre référent médical : votre médecin traitant, ou le médecin que vous avez désigné, est votre référent durant l'hospitalisation à domicile. Il prescrit les traitements et assure votre suivi médical durant votre prise en charge

Praticien HAD : Il fait le lien avec votre médecin référent, avec vos médecins spécialistes éventuels et avec l'ensemble de l'équipe soignante.

L'équipe de coordination

Les Infirmiers de liaison se chargent de recueillir toutes les informations nécessaires à votre admission et les objectifs des soins.

Les Infirmiers de coordination organisent et coordonnent votre prise en charge, en collaboration avec l'ensemble des professionnels intervenant à votre domicile. Ils assurent l'ajustement et le suivi de votre projet de soins en fonction de l'évolution de votre état de santé. Ils animent l'équipe soignante sur un secteur géographique donné.

Les cadres de santé animent et encadrent l'équipe de coordination et l'équipe soignante pour assurer la continuité et la qualité des soins, dans le respect de vos droits. Ils sont responsables de l'organisation des moyens et garants de la qualité et de la sécurité des soins en adéquation avec le projet de soin de l'HAD.

Les Sage-femmes de coordination organisent et coordonnent les prises en charge spécialisées Ante et post-partum.

L'équipe soignante

Les infirmiers généralistes et spécialisés : assurent à votre domicile les soins prescrits par un médecin et les soins relevant de leur fonction.

Les aides-soignants interviennent seuls ou en collaboration avec les infirmiers pour réaliser des soins d'hygiène et de confort. Ils peuvent faire appel à votre entourage pour participer aux soins.

Les kinésithérapeutes, ergothérapeutes assurent des soins de rééducation, réadaptation, prévention et confort, régulièrement réévalués.

Les orthophonistes prennent en charge les troubles de la communication

La diététicienne recense vos besoins nutritionnels et dispense des conseils adaptés à votre état de santé.

Les auxiliaires de puériculture interviennent seules ou en collaboration avec les différents acteurs pour réaliser les soins du nouveau-né et de l'enfant.

L'équipe psycho-sociale

Les assistants-sociaux évaluent vos besoins et s'assurent de la mise en place de toutes les aides nécessaires, pour votre hospitalisation à domicile : auxiliaires de vie, gardes malades, gardes d'enfant, télé assistance, portage de repas...

Les psychologues peuvent intervenir à votre demande, après accord de la coordination, pour vous soutenir ou soutenir votre entourage.

Les sophrologues peuvent intervenir à votre demande, après accord de la coordination, pour vous soutenir.

les socio-esthéticiennes peuvent intervenir à votre demande, après accord de la coordination, pour vous soutenir.

Les stagiaires

L'équipe de l'HAD peut être accompagnée d'étudiants et de stagiaires qui participent, avec votre accord, à votre prise en charge.

Les intervenants libéraux

Les intervenants médicaux : La prise en charge médicale en HAD repose sur tous les médecins qui assureront votre suivi. Les Sage-femmes libérales sollicitées par les Sage-femmes de coordination assurent votre suivi en Ante et post-partum.

Les intervenants paramédicaux : Différents professionnels de santé paramédicaux libéraux peuvent intervenir dans votre prise en charge (infirmiers, kinésithérapeutes, diététiciens, ergothérapeutes, orthophonistes, pédicures, etc...), selon le projet de soin établi. Ils sont sollicités par les infirmiers de coordination en respectant, autant que possible, vos habitudes.

Le pharmacien d'officine : La délivrance des médicaments est coordonnée par l'HAD avec votre pharmacien de ville.

Les laboratoires d'analyses médicales : Les examens d'analyse de biologie médicale sont réalisés par votre laboratoire de biologie habituel.

Les prestataires

L'Hôpital à domicile Nantes & Région a établi des relations de partenariat avec des prestataires.

Les prestataires de matériel médical et médico-hôtelier assurent la livraison du matériel médical la veille ou le jour de votre hospitalisation à domicile, votre formation ainsi que celle de votre entourage, et la maintenance de ce matériel (lit médicalisé, appareils respiratoires, oxygène, etc.).

Un prestataire spécialisé assure l'enlèvement des déchets d'activité de soins à domicile

PRÉPARATION DE L'ADMISSION

Avant toute admission en HAD, une évaluation de la situation est réalisée par l'équipe de coordination de l'établissement. Les différents intervenants du domicile sont contactés : médecin traitant, infirmiers libéraux, sages-femmes libérales, pharmacie, laboratoires, kinés, etc... Ceci afin de préparer votre dossier et l'ensemble du matériel pour les soins.

Le matériel et les fournitures nécessaires sont livrés au domicile par les professionnels de l'Hôpital à Domicile Nantes & Région ou par un prestataire de service extérieur (matériel médical) auquel l'établissement fait appel. La mise en place des matériels nécessite parfois un réaménagement provisoire des lieux, par exemple en cas d'installation d'un lit médicalisé.

Accueil et installation

L'accueil est un moment privilégié au cours duquel le professionnel de l'HAD prendra le temps de vous expliquer ainsi qu'à votre entourage le fonctionnement pratique de votre hospitalisation ainsi que l'organisation de la prise en charge.

Le professionnel de l'HAD déposera à votre domicile les dispositifs médicaux nécessaires et le petit matériel médical. Il vérifiera l'ensemble du matériel livré au préalable par les prestataires de matériel médical. Il vous précisera, s'il y a lieu, une fréquence d'enlèvement des déchets d'activités de soins à risque infectieux (DASRI) par notre prestataire partenaire.

Le dossier patient vous sera présenté ainsi qu'à votre entourage. Celui-ci se présente sous la forme d'un classeur à votre domicile et sous un format informatisé accessible pour les professionnels intervenant dans votre prise en charge.

L'usage du dossier de soins est réservé aux professionnels de santé. Les informations qu'il contient sont confidentielles.

Le dossier de soins est la propriété de l'HAD Nantes & Région.

Élaboration du projet thérapeutique

Une fois admis en HAD, votre **projet thérapeutique** est élaboré et validé par le médecin traitant, le praticien HAD.

Les **protocoles de soins** sont validés par le praticien HAD, planifiés par l'équipe de coordination, mis en œuvre par l'équipe soignante et portés à votre connaissance quant aux conditions d'intervention (nature des soins, horaires...)

Dans la mesure du possible, l'organisation des soins prend en considération vos souhaits et contraintes personnelles ainsi que ceux de votre entourage.

Prise en charge

Un **praticien HAD** est désigné à votre entrée pour être votre interlocuteur privilégié en cas de besoin.
L'équipe de coordination (infirmiers, sages-femmes) organise vos soins avec tous les professionnels. Ils supervisent, évaluent et réajustent si nécessaire l'organisation de votre prise en charge. Ils sont référents dans le domaine des soins.
Les **différents professionnels de santé** (salariés et libéraux) assurent les soins chaque jour et plusieurs fois par jour si besoin.

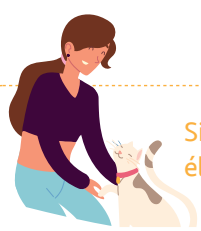
Le choix des heures de soins se fait en fonction de votre état de santé, de votre traitement, tout en tenant compte des impératifs d'organisation globale.
Ainsi, les professionnels et l'heure d'intervention peuvent varier pendant votre prise en charge

Le suivi de la prise en charge s'effectue par des **visites** régulières des différents intervenants (salariés ou libéraux), des professionnels de coordination et du praticien HAD **à votre domicile.**
La transmission d'informations entre votre domicile et l'établissement est permanente pour assurer qualité et sécurité de votre prise en charge, à l'aide de votre dossier de soins et par des contacts téléphoniques avec les différents intervenants.

Des réunions de coordination pluri professionnelle, animées par un praticien HAD et un professionnel de coordination, sont organisées dans l'établissement ou au domicile, afin d'ajuster la prise avec les en charge au regard de l'évolution de votre état de santé.

Le **pharmacien** conseil de l'établissement veille à la délivrance des médicaments spécifiquement hospitaliers en relation avec les établissements de santé.

Le **service logistique** participe à l'approvisionnement de tous les matériels (consommables à usage unique, fourniture) et des prestations techniques (ajustement ou remplacement de matériel) nécessaires à la réalisation de vos soins.



Si j'ai des animaux, je les tiens éloignés pendant les soins

Sortie

La durée de votre hospitalisation varie en fonction de votre état de santé. La fin de votre hospitalisation à domicile est prononcée sur prescription médicale, après avis de votre médecin traitant et du praticien HAD.

Votre sortie est organisée selon les besoins identifiés, ainsi que le passage de relais vers d'autres services tels que les SSIAD (Services de Soins Infirmiers A Domicile) les infirmiers, les sage-femmes, la PMI .

CERTIFICATION DE L'ÉTABLISSEMENT

Notre établissement est engagé dans une dynamique d'amélioration continue de la qualité et de gestion des risques ; il est soumis à la certification délivrée par la Haute Autorité de Santé.

Cette certification évalue la qualité et la sécurité des soins dispensés et l'ensemble des prestations délivrées par les établissements de santé. Elle concerne tous les établissements de santé français, publics et privés.

Suite à l'évaluation V2014 de l'Hôpital à Domicile Nantes & Région réalisée en mars 2018, la Haute Autorité de Santé a prononcé, en juillet 2018, **la certification** de l'établissement **(A)** : La prochaine certification est prévue en décembre 2024.

Recueil d'indicateurs nationaux

L'établissement participe à toutes les campagnes de recueil des indicateurs nationaux, et renseigne pour la HAS des données de qualité et sécurité des soins à caractère personnel. Ces indicateurs sont consultables sur le site QualiScope. Ils sont également affichés dans les locaux de chaque secteur et vous sont communiqués dans un document joint à ce livret d'accueil.

Évaluation de votre satisfaction

Votre opinion est précieuse pour améliorer la qualité des prestations proposées lors d'une hospitalisation à domicile. Afin de nous aider à progresser, nous vous remercions de bien vouloir renseigner et nous renvoyer, à l'aide de l'enveloppe T, le questionnaire de satisfaction à votre sortie.

Les résultats de ce questionnaire sont analysés par la Commission Des Usagers (CDU) et par le Comité de pilotage Qualité / Risques.

Conscient des impacts de notre activité de soins sur l'environnement, l'hôpital à domicile de Nantes & région s'est engagé dans une démarche de développement durable et de transition écologique.

Recueil de votre identité

Votre identification est indispensable tout au long de votre hospitalisation en HAD. A votre admission, une pièce d'identité est obligatoire. La copie de votre pièce d'identité sera conservée au maximum 5 ans. Depuis le 1er janvier 2021 l'établissement est soumis à l'identifiant National de Santé (INS). L'INS est un identifiant attribué à tout bénéficiaire de l'Assurance Maladie. Il est utilisé par les professionnels de santé et du médico-social et vous suit tout au long de la vie. Il contribue à la qualité et à la sécurité de votre prise en charge dans votre parcours de santé.

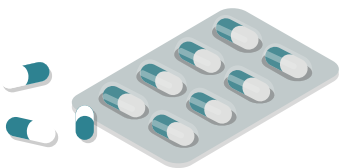
Recueil des événements porteurs d'amélioration

Les professionnels ont la possibilité de faire remonter tout dysfonctionnement à l'aide d'un formulaire joint à votre dossier, que vous pouvez également utiliser si le cas devait se présenter. Les événements signalés sont analysés en profondeur et permettent de mettre en place des actions d'amélioration.

Nous nous engageons également à signaler tout événement grave aux instances régionales et nationales (Agence Régionale de Santé et Haute Autorité de Santé).

Lutte contre les infections nosocomiales

La lutte contre les infections nosocomiales au domicile est assurée par une équipe opérationnelle d'hygiène sous l'autorité de la Commission Médicale de l'Etablissement (CME). Cette équipe définit un plan d'actions annuel qui comprend des actions de formation, de surveillance et d'information sur les bonnes pratiques.



Prévenir les risques liés aux médicaments

L'équipe soignante assure le suivi de vos traitements médicamenteux, depuis leur prescription par votre médecin jusqu'à la surveillance d'éventuels effets secondaires.

Les médicaments prescrits au cours de votre prise en charge en HAD doivent être rangés distinctement des autres médicaments de la famille ou de vos autres médicaments personnels.

Prévention en santé

Selon votre pathologie et vos besoins, l'HAD peut vous orienter vers des réseaux de santé ou associations permettant de mieux vous accompagner. La liste de ces partenaires est accessible sur le site internet de l'HAD.

DÉSIGNATION D'UNE PERSONNE DE CONFIANCE

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner par écrit une personne de confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne de confiance sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire.

Qui peut être désigné ?

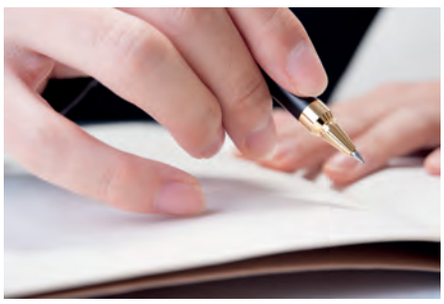
Toute personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance et qui accepte de jouer ce rôle. La personne que vous avez désignée doit en être informée et avoir accepté cette désignation.

Quand désigner une personne de confiance ?

A tout moment, lors de votre admission ou au décours de votre hospitalisation. Cette désignation peut être modifiée ou annulée à tout moment, à l'aide du formulaire qui vous sera communiqué à votre admission.

La personne de confiance ne doit pas être confondue avec la personne à prévenir qui est celle à alerter en cas d'aggravation de votre état de santé. Ces personnes peuvent être identiques ou différentes.

Rédaction de directives anticipées



Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite, appelée « directives anticipées » pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté.

Envisager ce type de situation à l'avance peut s'avérer difficile mais il est important d'y réfléchir, même si rédiger des directives anticipées n'est pas une obligation.
Ces directives indiquent vos souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical.

Renouvelables tous les 3 ans, elles peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées à tout moment. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement. Confiez-les-lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées, afin de respecter au mieux vos volontés. Dans ce cas, leur contenu prime sur les avis et témoignages.

Vous pouvez rédiger vos directives **sur papier libre ou à l'aide des formulaires types** qui peuvent vous être proposés par les professionnels. N'hésitez pas à les solliciter.

Informations et libertés

L'Hôpital à Domicile Nantes et Région s'engage à assurer le meilleur niveau de protection de vos données personnelles en conformité avec la loi Informatique et Liberté 78-17 du 6 janvier 1978, modifiée et au Règlement UE 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (Règlement général sur la protection des données).
L'ensemble des informations utiles à votre hospitalisation sera enregistré dans un dossier à votre nom se composant d'un dossier « papier » et d'un dossier informatisé pour lequel les accès sont sécurisés.

Les informations recueillies lors de votre hospitalisation font l'objet de traitement informatique pour y faciliter votre prise en charge. La responsabilité du traitement informatique est assurée par la direction de l'établissement, aidée d'un délégué à la protection des données que vous pouvez joindre par mail (dpo@had-nantesetregion.fr), ou par courrier au 1 rue Henri Guillaumet 44703 ORVAULT, qui pourra répondre à toutes vos questions concernant la protection de vos données personnelles.

Messagerie sécurisée de Santé : Mon Espace Santé

Mon espace santé, mis en place par l'assurance maladie, est un outil numérique personnel et protégé pour mieux gérer sa santé :

- Le dossier médical, consultable par le patient, permet de stocker et de partager des informations en santé en toute sécurité : prescriptions, analyses, comptes rendus. L'équipe de soins alimentera le dossier médical de votre espace numérique "Mon espace santé" durant votre prise en charge, sauf opposition de votre part.
- La messagerie sécurisée permet de recevoir des informations personnelles des professionnels de santé de manière confidentielle.

Pour en savoir plus sur Mon espace santé :

- Par téléphone : 3422
- Sur le site monespacesante.fr

Droit d'accès au dossier médical

Chaque patient dispose du droit d'accès aux informations contenues dans le dossier médical constitué au sein de l'établissement d'hospitalisation. Pour faire valoir vos droits d'accès à votre dossier, votre demande doit être motivée par écrit, avec un justificatif de votre identité, auprès de la Direction qui vous précisera la démarche à suivre.
L'établissement dispose d'un délai de réponse de 8 jours au plus tard à compter de la réception de la demande complète. Ce délai peut être porté à 2 mois si le dossier remonte à plus de 5 ans.
Cette communication peut se faire lors d'une consultation sur place (à l'HAD) avec ou sans accompagnement d'un médecin ou par l'envoi d'une copie, les frais postaux étant à votre charge.

Émission d'une plainte, réclamation, ou d'éloges, observations ou propositions

Si vous souhaitez nous faire part de toute remarque quant à votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser en première intention au responsable de secteur concerné par votre hospitalisation.
Toutefois, si vous souhaitez adresser un courrier de réclamation, vous devez l'envoyer à la Direction de l'HAD.
Toutes les plaintes ou réclamations sont prises en compte par l'établissement, instruites selon les modalités prescrites par le code de la Santé Publique, et sont présentées synthétiquement ou en détail aux représentants des usagers au sein de l'HAD.

Tous les éloges sont communiqués aux professionnels ayant participé à votre prise en charge. Les observations ou propositions sont centralisées par le service qualité et présentées en Commission Des Usagers.

Commission des usagers (CDU)

Elle a pour mission de faire respecter les droits des usagers et de les aider dans leurs démarches. Elle est composée de quatre représentants d'associations d'usagers agréés par le ministère de la Santé, de la directrice, d'un médiateur médical, du responsable qualité et des représentants des soignants de l'HAD.

Si vous souhaitez exprimer des difficultés liées à votre prise en charge, vous pouvez solliciter les représentants d'usagers, ou le médecin médiateur.

Vous pouvez contacter un représentant d'usagers via l'adresse de messagerie : contact@had-nantesetregion.fr

Vidéo surveillance au domicile

Si vous utilisez un système de vidéosurveillance à votre domicile, vous devez informer les professionnels de l'existence et de l'emplacement **des caméras, de la durée de conservation des enregistrements, et des personnes susceptibles de visionner les images en raison du respect du droit à l'image et de la vie privé.**

article L1222-4 du code du travail

Par ailleurs, **tout soignant a le droit de refuser d'être filmé pendant qu'il effectue les soins.**

VOUS ÊTES AIDANT

Pour vous repérer dans les informations, préserver votre santé, disposer de temps libre, trouver du soutien pour vivre au mieux la situation, concilier votre vie d'aidant et votre vie professionnelle, N'hésitez pas à contacter les infirmiers de coordination et/ou le service social.

CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

CHARTE DE L'ENFANT HOSPITALISÉ

CHARTE ROMAIN JACOB

VOS NOTES PERSONNELLES

VOS NOTES PERSONNELLES